

05 de mayo de 2023

3543230000070720

Señor(a)
Gladis Jacinta Zapata Yepes
orlandoyeison1996@gmail.com
3108219107
Yarumal, Antioquia

Asunto: Respuesta a su solicitud.

Le agradecemos su contacto, así nos brinda la oportunidad de darle respuesta a sus inquietudes y mejorar su experiencia. Revisamos cuidadosamente su caso y le compartimos que la respuesta a su solicitud es favorable.

En su comunicación recibida el 27 de abril de 2023 con CUN 3543230000070720, nos menciona que no requiere los servicios y nos solicita que se realice el retiro.

Se evidencia que a su nombre registran los servicios de INTERNET ubicados en la dirección CR 14 # 17 - 42 PI 1 Yarumal- Antioquia, los cuales facturan bajo contrato 1001462807.

Revisamos cuidadosamente su solicitud y encontramos que, esta será tramitada bajo los lineamientos de la resolución 5111 de 2017 ART. 2.1.8.3., donde se establece que: "Terminación del contrato. El usuario que celebró el contrato puede terminarlo en cualquier momento a través de cualquiera de los medios de atención al usuario. Para esto debe presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación. Si se presenta la solicitud con una antelación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación".

En este orden de ideas, el retiro de los servicios quedó registrado bajo el pedido número 109772487 dando por cumplida su solicitud.

Finalmente, en caso de haberse instalado equipos para la prestación del servicio, el usuario está obligado contractualmente con su devolución ya que los mismos se entregan a título de comodato, por lo cual en los días siguientes a la interrupción del servicio nuestros técnicos lo contactarán para concretar una visita para tal efecto, en caso de ser incumplida, se trasladará la obligación de entrega de equipos al usuario, devolución que puede realizarse en cualquier punto de Inter Rapidísimo, dentro de los 10 días hábiles siguientes, de no lograrse la recuperación de equipos, se incluirá su cobro en la factura.



SERVICIOS HOGAR

Servicios fijos prestados por UNE TELCO



Carrera 48 # 20-45
Sede Principal - Medellín
www.tigo.com.co

En caso de no estar de acuerdo con la respuesta que le hemos dado, usted puede presentar ante nosotros recursos de reposición y en subsidio de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión. Lo puede hacer a través de medios electrónicos (Página web o red social y otro medio que haya sido previamente informado al usuario), línea gratuita de atención al usuario número 018000 422222 o 118 desde fijos o *300 desde líneas móviles Tigo, o mediante comunicación escrita.

Usted podrá presentar recurso cuando la queja presentada esté relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación.

Por medio de estos recursos usted solicita que la decisión sea revisada por el operador (Recurso de reposición) y en forma subsidiaria la decisión y revisión de la Superintendencia de Industria y Comercio (recurso de reposición en subsidio de apelación)."

Le recordamos nuestro compromiso de seguir trabajando diariamente para brindarle la mejor experiencia a nuestros clientes.

Lo invitamos a estar en contacto con nosotros a través de nuestro Centro de Ayuda en ayuda.tigo.com.co y Mi Tigo en mi.tigo.com.co.

UNE EPM Telecomunicaciones es el prestador de los servicios de Televisión, Internet y Telefonía, y Colombia Móvil S.A. E.S.P. es el prestador del servicio de Internet y Telefonía Móvil.

Gracias,

Cordialmente



Lida Marcela Mesa Colorado
Gerente Soporte y PQR's
Vicepresidencia de Experiencia a Clientes
Elaboró: amedingu



SERVICIOS HOGAR

Servicios fijos prestados por UNE TELCO



Carrera 48 # 20-45
Sede Principal - Medellín
www.tigo.com.co